

**PENGARUH STRES KERJA, *JOB ROTATION* DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA BANK BNI SYARIAH  
SURAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Progran Studi Strata II pada  
Jurusan Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana**

**Oleh :**

**ADE FIQRI SETYANTO  
P 100160068**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH STRES KERJA, *JOB ROTATION* DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOUR* PADA BANK BNI SYARIAH SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh :

**ADE FIQRI SETYANTO**

**P 100 160 068**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :**

**Dosen Pembimbing I**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Farid Wajdi', is written over the printed name below.

**M. Farid Wajdi, MM., Ph.D**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH STRES KERJA, *JOB ROTATION* DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOUR* PADA BANK BNI SYARIAH SURAKARTA**

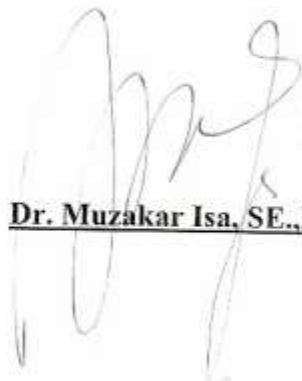
**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh :

**ADE FIQRI SETYANTO**  
**P 100 160 068**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

**Dosen Pembimbing II**



**Dr. Muzakar Isa, SE.,Msi**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH STRES KERJA, *JOB ROTATION* DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOUR* PADA BANK BNI SYARIAH SURAKARTA**

Oleh :

**ADE FIORI SETYANTO**

**P 100 160 068**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 27 Desember 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

1. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D  
(Ketua Dewan Penguji)

2. Dr. Muzakar Isa, SE., Msi  
(Anggota I Dewan Penguji)

2. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., Msi  
(Anggota II Dewan Penguji)

1.

2.

3.



Direktur,

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta, 30 Desember 2018

Penulis,



**ADE FIORI SETYANTO**

**P 100 160 068**

# **PENGARUH STRES KERJA, *JOB ROTATION* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA BANK BNI SYARIAH SURAKARTA**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja, Job Rotation Dan Kepuasan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Bank Bni Syariah Surakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 karyawan dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik analisa data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Stres kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 2) Job Rotation memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 3) Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

**Kata kunci :** stres kerja, *job rotation*, kepuasan kerja, dan organizational citizenship behaviour.

## **Abstract**

This study aims to analyze the effect of Job Stress, Job Rotation and Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior at Bni Syariah Bank Surakarta. The sample in this study amounted to 100 employees using a questionnaire for data collection. Data analysis techniques use Multiple Linear Regression. The results of this study indicate that: 1) Job stress has an influence on Organizational Citizenship Behavior. 2) Job Rotation has an influence on Organizational Citizenship Behavior. 3) Job satisfaction has an influence on Organizational Citizenship Behavior.

**Keywords:** job stress, job rotation satisfaction, and organizational citizenship behavior.

## **1. PENDAHULUAN**

Sifat bisnis telah berubah dalam dunia persaingan saat ini sehingga banyak organisasi jasa yang sukses mempertimbangkan penawaran layanan sebagai sumber daya keunggulan kompetitif yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Di sisi lain, harus dipertimbangkan bahwa sumber daya manusia dalam organisasi layanan merupakan inti dari organisasi, karena kegiatan karyawan memiliki hubungan dengan pelanggan dari organisasi dan dianggap sebagai faktor penting dalam pengembangan hubungan yang efektif dengan pelanggan. Dengan demikian, penyediaan kebutuhan sumber daya manusia di setiap organisasi harus dianggap sebagai prasyarat untuk keberhasilan akhir. Dalam hal ini pemasaran internal adalah pendekatan yang menganggap karyawan sebagai pelanggan internal organisasi dan menyatakan bahwa organisasi akan berada dalam situasi yang lebih baik untuk menawarkan layanan kepada pelanggan eksternal dengan memuaskan kebutuhan pelanggan internalnya. Memang,

pemasaran internal menekankan kembali titik bahwa sumber daya manusia organisasi harus dianggap sebagai properti yang paling berharga dari organisasi (Papasolomou, 2002). Oleh karena itu, organisasi harus merasakan peran karyawan mereka lebih dari sebelumnya dan mengambil tindakan terhadap penyediaan kebutuhan mereka dan meningkatkan kepuasan kerja, Job rotation organisasi dan stress untuk bertahan hidup di bawah perubahan kondisi lingkungan, karena berdasarkan penelitian yang dicapai peningkatan kepuasan kerja karyawan Job rotation organisasi dan stress yang didapat. untuk meningkatkan kecenderungan karyawan untuk menunjukkan perilaku ekstra-peran (Wang & Wong, 2011). Dalam kondisi seperti itu, karyawan tidak akan menahan upaya apa pun untuk kesuksesan organisasi dengan melakukan kegiatan surplus ke peran formal mereka. Saat ini, upaya sukarela tersebut disebut perilaku kewargaan organisasional. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan mereka dan komitmen organisasi dengan membayar perhatian yang cukup untuk pemasaran internal dan membuka jalan untuk menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* melalui ini. Saat ini konsep *Organizational Citizenship Behavior* semakin terkenal. Banyak penelitian mendukung pandangan bahwa penerapan konsep *Organizational Citizenship Behavior* Organisasi ini menyebabkan umpan balik positif. Untuk mengatasi persaingan dan memainkan peran yang kuat dengan industri, penting untuk memiliki karyawan dengan perilaku kewargaan Organisasi. Ini mengundang karyawan untuk melakukan tugas tambahan di luar tugas formal mereka dan meningkatkan kompetensi, pengalaman dan keterlibatan mereka. Juga membantu mengurangi absensi dan keinginan berpindah dari karyawan. Kepuasan kerja dikenal sebagai prediktor yang lebih baik untuk *Organizational Citizenship Behavior* sejak diperkenalkan (Smith et al., 1983). Karyawan yang puas dapat memberikan banyak kebiasaan positif ke dalam organisasi seperti peningkatan komitmen, keterlibatan dan pengurangan ketidakhadiran dan pergantian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Peran stres adalah salah satu pengaruh besar dalam organisasi atau pengaruh apa pun. Karena, tingkat stres yang tinggi dapat membawa banyak masalah negatif ke dalam perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship*

*Behavior*. Rotasi pekerjaan dikenal sebagai mekanisme pembelajaran dan dapat membantu meningkatkan karyawan saat mereka melakukan tugasnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa Job Rotation memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

## 2. METODE

Dalam Penelitian ini merupakan jenisnya kuantitatif dengan pendekatan kasus lapangan, responden yang digunakan adalah Perusahaan BNI Syariah Surakarta.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	49	49,00
2	Perempuan	51	51,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2018)

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	19-30 th	63	63,00
2	31-40 th	25	25,00
3	41-50 th	8	8,00
4	>50 th	5	5,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2018)

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Prosentase
1.	1-3th	38	38,00
2.	3-5th	18	18,00
3.	>5th	44	44,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2018)

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	S2	5	5,00
2.	S1	72	72,00
3.	D3	15	15,00
4.	SLTA	8	8,00
	Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2018)



### 3.2 Analisis Data

Tabel 5 Hasil Analisis Data

Variabel	$\beta$	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	11,969	5,182	2,310	0,023
Stres Kerja ( $X_1$ )	0,180	0,106	1,706	0,091
<i>Job Rotation</i> ( $X_2$ )	0,283	0,080	3,526	0,001
Kepuasan Kerja ( $X_3$ )	0,285	0,091	3,121	0,002
R	0,448	F hitung	8,044	
R Square	0,201	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>	0,176			

Sumber: Hasil Uji Reabilitas (2018)

Hasil pengujian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Stres kerja, Job Rotation dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berikut hasil pembahasan pengujian dilihat dari uji t.

#### 3.2.1 Pengaruh *Stres kerja* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Stres kerja mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (1,706) lebih kecil dari pada  $t_{tabel}$  (1,985) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,091 > \alpha = 0,05$ , oleh karena itu, **H<sub>1</sub> tidak** terdukung secara statistik, sehingga Stres kerja tidak memiliki berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini tidak konsisten penelitian yang telah dilakukan oleh Shelomeya dan Ragel (2017), Soo dan Ali (2016); Yahaya, Yahaya, Ma'alip, Ramli, dan Kamal (2012) menunjukkan bahwa Stres kerja memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil yang diperoleh tersebut terjadi karena munculnya *stress* akibat ketidakmampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, oleh sebab itu individu tersebut tentu membutuhkan bantuan rekan kerja atau pun melalui konseling dan mentoring. Sebagai contoh di BNI Syariah marketing kesulitan dalam memenuhi target terus rekan kerja membantu, untuk bagian staff lainnya sama halnya ketika pekerjaan hari selesai butuh bantuan teman rekan kerja untuk membantu. Jadi dapat disimpulkan bahwa *stress* tidak berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### 3.2.2 Pengaruh *Job Rotation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Job Rotation mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (3,526) lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  (1,985) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,001 < \alpha = 0,05$ , oleh karena itu, **H<sub>2</sub>** terdukung secara statistik, sehingga Job Rotation berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh

Shelomeya dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa Job Rotation memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Rotasi pekerjaan merupakan sebagai bekerja pada tugas yang berbeda atau dalam posisi yang berbeda pada suatu periode tertentu (Kaymaz, 2010). Hal ini bahwa rotasi pekerjaan dapat dilakukan oleh dengan dua cara yaitu rotasi alih dan rotasi alih tempat. Stres salah satu pengaruh besar dalam organisasi atau mempengaruhi. Karena, tingkat stres yang tinggi bisa membawa banyak masalah negatif ke perusahaan. Pekerjaan rotasi dikenal sebagai mekanisme pembelajaran dan itu dapat membantu meningkatkan karyawan saat mereka melakukan tugasnya. Rotasi pekerjaan pasti membantu organisasi untuk menjadi lebih kompetitif karena karyawan termotivasi dan memiliki sejumlah keterampilan untuk melakukan semua jenis tugas yang meningkatkan kinerja mereka. Hal ini menyebabkan karyawan menjadi lebih termotivasi dan puas serta berkomitmen pada tugas mereka karena mereka merasa bahwa manajemen mempercayai mereka dan peduli untuk mengurangi kebosanan dan meningkatkan minat karyawan. Setelah menghilangkan kebosanan dan menjadi pekerjaan yang lebih menarik dan tantangan, karyawan cenderung bekerja dengan baik pada tugas yang ditugaskan (Naqvi et al., 2013).

### 3.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Keputusan Pembelian

Variabel Kepuasan Konsumen mempunyai nilai  $t_{hitung}$  (3,121) lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  (1,985) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,015 < \alpha = 0,05$ , oleh karena itu,  $H_3$  terdukung secara statistik, sehingga kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Yahaya, Yahaya, Ma'alip, Ramli, dan Kamal (2012); Shelomeya dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kepuasan kerja dapat dipahami dengan banyak cara seperti bagian dari komitmen organisasi; kebahagiaan tentang pekerjaan, mentalitas yang dimiliki seseorang terkait pekerjaannya, kumpulan perasaan dan keyakinan dalam pekerjaan saat ini. Kepuasan kerja membantu menciptakan kondisi kerja yang lebih baik (Saravani dan Abbasi, 2013). Ketika karyawan mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, mereka cenderung bahagia, lebih membantu dan ramah dengan rekan kerja mereka

Sehingga Kepuasan kerja sebagai prediktor terbaik terhadap perilaku kewarganegaraan Organisasi. Jika tingkat kepuasan kerja seseorang dipertahankan tinggi maka mereka akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, meningkatkan produktivitas, melampaui harapan normal dalam pekerjaan mereka dan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam tugas-tugas mereka.

#### 4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Stres kerja, *Job Rotation* dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Tidak ada pengaruh antara Stres kerja memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*; (2) Ada pengaruh positif signifikan antara *Job Rotation* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*; (3) Ada pengaruh positif signifikan antara Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja, *job rotation* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* maka kesimpulan yang dapat diambil perusahaan adalah:

Bagi perusahaan, Manajemen organisasi mana pun harus mempertimbangkan perspektif karyawan dalam merancang deskripsi pekerjaan dari setiap posisi karena *jobdesk* pekerjaan dapat mempengaruhi dari suka atau tidak dengan pemimpinnya.

Dari kepuasan kerja perlu adanya evaluasi setiap bulan karena karyawan memiliki *jobdesk* dan pekerjaan yang berbeda-beda dengan tingkat beban kerja beda juga.

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan mengkaji lebih mendalam mengenai variabel yang akan digunakan dan dilakukan di kota lain untuk mengetahui konsisten atau tidak sehingga dapat memperbaiki variabel yang digunakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Chen MC, Fang SH, Fang L. The effects of aromatherapy in relieving symptoms related to job stress among nurses. *International Journal of Nursing Practice*. 2015; 21(1):87-93.

- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2011. Statistik Induktif. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Farh, J., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behaviors: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of management*, 16, 705-721.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro
- Jain, Ajay K, dan Cooper, Cary L., 2012. Stress and Organisational Citizenship Behaviours in Indian business Process Outsourcing Organisationas
- Kaymaz. 2010 The Effect of Job Rotation Practices on Motivation: A research on Managers in the Automotive Organizations. *Business and Economics Research Journal*. Volume 1. Number 3. PP.69-85.
- Knezevic B, Milosevic M, Golubic R, Belosevic L, Russo A, Mustajbegovic J. Work-related stress and work ability among Croatian university hospital midwives. *Midwifery*. 2011; 27(2):146-153.
- Kutcher, Eugene J., Rodriguez-Srednicki, Ofelia dan Masco, Jamie L. 2010. The Role of Religiosity in Stress, Job Attitudes, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Business Ethics* (2010) 95:319–337. DOI 10.1007/s10551-009-0362-z
- Munene, J. D. (1995). „Not-no-seat“: An investigation of some correlates of organizational citizenship behavior in Nigeria. *Applied Psychology: An International Review*, 44, 111-122
- Naqvi, S. R., Ishtiaq, M., Kanwal, N., and Ali, M. (2013). Impact of job autonomy on organizational commitment and job satisfaction: The moderating role of organizational culture in fast food sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 8(17), 92.
- Ortega, J. (2001). Job rotation as a learning mechanism. *Management Science*, 47(10), 1361-1370.
- Ragel, Shelomeya dan Ragel V.R. 2017. The Effects of Job Rotation, Role Stress and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior of Bank Employees. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting* 4(3): 1-10, 2017; Article no.AJEBA.36543
- Robbins 2006 *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Saryanto dan Amboningtyas. Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Ace Hardware Semarang).<https://tixpdf.com/pengaruh-rotasi-kerja-stres-kepuasan-kerja-dan-komitmen-orga.html>.
- Schuller, Randall S, 1980, *Managing Human Resources*, South Western College Publishing, Cicinati, Ohio.

- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach. John Wiley @ Sons, New York
- Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 1983;68(4):653-663.  
Available:[http://130.18.86.27/faculty/warkentin/SecurityPapers/Merrill/SmithOrganNear1983\\_JAP\\_OCB.pdf](http://130.18.86.27/faculty/warkentin/SecurityPapers/Merrill/SmithOrganNear1983_JAP_OCB.pdf)
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 655–663.  
<http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.68.4.653>
- Soo, HooiSin dan Ali, Hasan. 2017. Can Stressed Employees Perform Organizational Citizenship Behavior?. *Journal of Advanced Management Science* Vol. 5, No. 2
- Spector, P.E. 2006. *Industrial and Organizational Psychology*. USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Williams, LJ and Anderson, SE (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617
- Yahaya A, Yahaya N, Ma'alip H, Ramli J, Kamal MM. The relationship between the occupational stress, organizational commitment, and job satisfaction with organizational citizenship behavior. *Archives Des Sciences*. 2012;65(3).  
Available:<http://eprints.utm.my/25126/1/1.pdf>